

## نمونه توافقنامه سطح خدمت

### توافقنامه سطح خدمت "برگزاری دوره های آموزشی"

#### ۱. مقدمه

توسعه آموزشهای فنی و حرفهای در شرایط کنونی برای اقتصاد و فرهنگ ایران و به ویژه شتاب دهی به فرایند تولید امری حیاتی است؛ زیرا سرمایه گذارهای زیربنایی و افزایش ابزار و تجهیزات و به طور کلی سرمایه فیزیکی بدون سرمایه انسانی بلا استفاده مانده و یا به نحو اقتصادی و کارآمد مورد بهره برداری قرار نمی گیرد. بنابراین از ضرورتها و الزامات رشد و توسعه اقتصادی، نظام آموزش برای ایجاد مهارتهای لازم سرمایه انسانی است و در این میان آموزشهای فنی و حرفه ای تلفیقی است از علم، فن و هنر و نقش بسیار مهمی در تامین نیروی انسانی کارآمد ایفا نموده و مضمونی توسعه ای دارد.

هدف از این آموزشها، افزایش تواناییهای دانش، مهارت و قدرت درک افراد و انجام مطلوب تر کار در محدوده وظایف شغلی است. از آنجایی که موضوع بیکاری یکی از مهمترین مسائل و مشکلات جهان است و در کشورهای در حال توسعه با توجه به عدم توازن ساختارهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی سهم بیشتری را بر توسعه دارد و با توجه به اینکه یکی از دلایل بیکاری در کشور فقدان مهارتهای مورد نیاز بازار کار از سوی جویندگان کار میباشد، انتظار می رود سازمان آموزش فنی و حرفه ای با ارائه آموزشهای مهارتی بتواند نقش بسزایی در کاهش میزان بیکاری ایفا کند زیرا آموزشهای فنی و حرفه ای به سبب انعطاف پذیری نشأت گرفته از خصیصه های بازار کار و اوضاع اقتصادی کشور و نیز به دلیل آموزش و ایجاد مهارتهای لازم در افراد برای توانایی در احراز مشاغل، نقش به سزایی در اشتغال دارد. این آموزشها هم مهارتهای خاص مورد نیاز صنعت و هم مهارتهای عمومی بازار کار را فراهم می سازد و همچنین برای شاغلینی که به دلیل تغییرات تکنولوژی دچار کاهش کارایی میشوند امکان به روز شدن و تکمیل مهارت را فراهم می کند. لذا به این نوع آموزشها به عنوان ابزاری برای مقابله با بیکاری بالاخص بیکاری ساختاری که ناشی از تغییرات در اقتصاد جهانی میباشد، نگریسته میشود. در واقع خصیصه این آموزشها، نوعی پرورش "کارآفرین" است، به این معنی که افراد پس از کسب مهارت و تخصص دانش فنی، قادر خواهند بود که فرصتهای شغلی مناسبی را به دست آورند و یا در نهایت فرصت شغلی ایجاد نمایند. اینگونه آموزش از نقش و تاثیرگذاری اقتصادی- اجتماعی مهمی برخوردار است چرا که معرف نوع مهمی از سرمایه گذاری در منابع انسانی است و با فراهم کردن زمینه های ارتقای دانش، نگرشها و مهارتهای مورد نیاز بازار کار و اشتغال در زمینه های مختلف به توسعه اقتصادی کمک میکند. از این رو کار محور بودن آموزشهای فنی و حرفه ای که فرایند یادگیری فراگیران را از طریق محیطهای کار، برای آن مراکز و در درون آنها طراحی و اجرا می نماید و محتوای آموزشها را با تغییرات و پیشرفتهای حوزه تکنولوژی و به تبع آن در کارکرد نهادهای اقتصادی جامعه هماهنگ میسازد، سبب شده است که این آموزشها به عنوان یکی از عناصر کلیدی جهت تحقق پیشرفتهای اقتصادی محسوب گردد و از جمله عوامل موثر در موفقیت کشورهای توسعه یافته تلقی گردد

هر نوع سرمایه گذاری کلان در بخشهای مختلف اقتصادی نیازمند به برنامه ریزی و سرمایه گذاری در بخش نیروی انسانی و توسعه منابع این نیرو می باشد. لذا سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور که از برنامه سوم توسعه به عنوان متولی آموزش های غیررسمی مهارتی در کشور قلمداد می شود، با ایجاد زمینه های لازم برای تربیت افراد متخصص و ورزیده از طریق ایجاد مراکز فنی و حرفه ای فعالیت می نماید.

اساسا آموزش های فنی و حرفه ای برخلاف آموزش های عمومی؛ که با هدف ارائه دانش اولیه و آمادگی برای زندگی ارائه می شوند؛ با رویکرد تخصص محور ایجاد و به سبب انعطاف پذیری نشأت گرفته از خصیصه های بازار کار و اوضاع اقتصادی- اجتماعی حاکم بر کشور، و نیز به دلیل آموزش و ایجاد مهارت های لازم در افراد برای توانایی در احراز مشاغل، نقش بسزایی در اشتغال افراد جامعه دارد. به عبارتی این آموزش ها هم مهارت های تخصصی و ویژه مورد نیاز صنعت و هم مهارتهای عمومی بازار کار را فراهم می سازد.

#### ۲. هدف

هدف کلی

تربیت نیروی انسانی ماهر و متخصص

اهداف جزئی

- ۱- قابلیت دریافت سفارش، تجاری سازی و تکمیل زنجیره خلق ارزش مبتنی بر حرفه های ذیل مرکز
- ۲- افزایش مشارکت سازمان در تولید اشتغال پایدار با توجه به ارائه برنامه های آموزشی زنجیره ای
- ۳- پاسخگویی به نیازهای بازار بر اساس ظرفیت های منطقه ایی
- ۴-

### ۳. مسؤلیت

- قانون الزام فراگیری آموزش های فنی و حرفه ای برای اشتغال به کار (مجلس شورای اسلامی، ۱۳۷۶)

### ۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی آموزشهای فنی و حرفه ای پس از ثبت نام در دوره های آموزشی باید قوانین و مقررات کارآموزی سازمان را رعایت فرماید و در صورت انجام تخلفات و عدم حضور بموقع و مناسب در دوره های آموزشی بر اساس قوانین مصوب با او برخورد می گردد.
- سازمان آموزش فنی و حرفه ای شرایط برگزاری دوره های آموزشی (شامل محل برگزاری، مربی، تجهیزات و . . . ) را برای متقاضیان فراهم می نماید.
- هزینه های ثبت نام در دوره آموزشی، مشاوره آموزشی، آزمون تئوری و عملی بر عهده کارآموز می باشد.

### ۵. دوره عملکرد

- عملکرد از زمان ثبت نام کارآموز تا پایان آموزش و دریافت گواهینامه (در صورت قبولی در دوره) می باشد